

打造职业竞争力

实用职场礼仪培训

河南众卓企业管理咨询有限公司

目录

1. 礼仪认知
2. 礼仪修身
3. 职场交往礼仪
4. 职场人际关系
5. 职场社交礼仪



/01

礼仪认知

礼仪认知



礼：礼节

仪：仪式

礼仪本质



孔子：礼者，敬人也

- ◆ 尊重上级是一种天职
- ◆ 尊重同事是一种本份
- ◆ 尊重下级是一种美德
- ◆ 尊重所有人是一种教养

礼仪本质



- ◆ 尊重他人的价值
- ◆ 尊重他人的人格
- ◆ 尊重他人的需求
- ◆ 尊重他人的权益

礼仪原则



- ◆ 注重细节
- ◆ 讲究规范
- ◆ 把握尺度
- ◆ 适时调整

/02

礼仪修身

调整心态

两杯水结晶的故事（日本心理学家江本胜的实验）



众卓咨询

调整心态

相由心生，境随心转（苏东坡与佛印的故事）



调整心态

秀才赶考



众卓咨询

调整心态

生活中10%是由发生在你身上的事情组成，而另外90%则是由你对所发生的事情如何反应所决定。换言之，生活中有10%的事情是我们无法掌控的，而另外90%却是我们能掌控的。

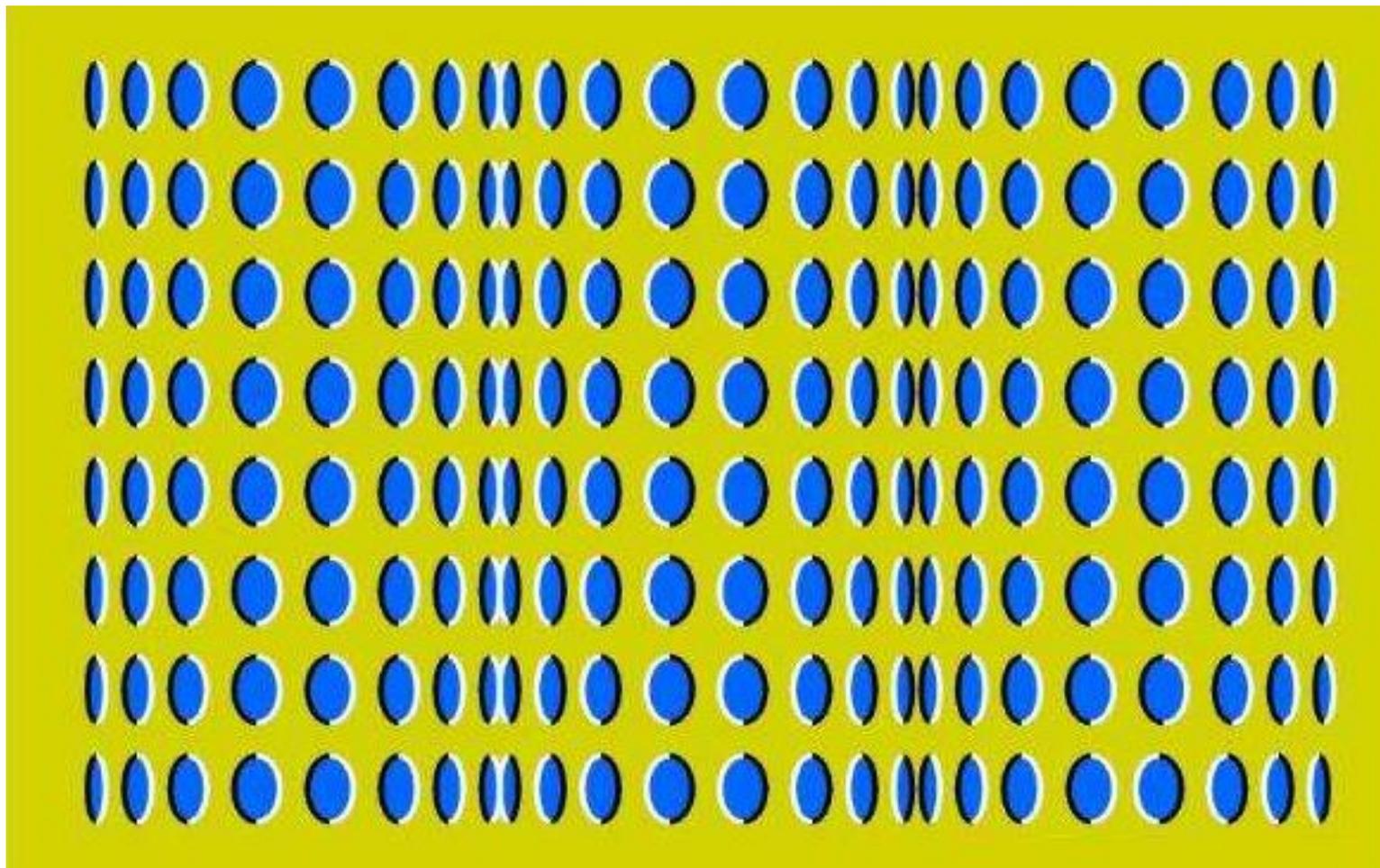
——费斯汀格法则

心态决定命运



- ◆ 热情
- ◆ 主动
- ◆ 积极
- ◆ 接纳包容

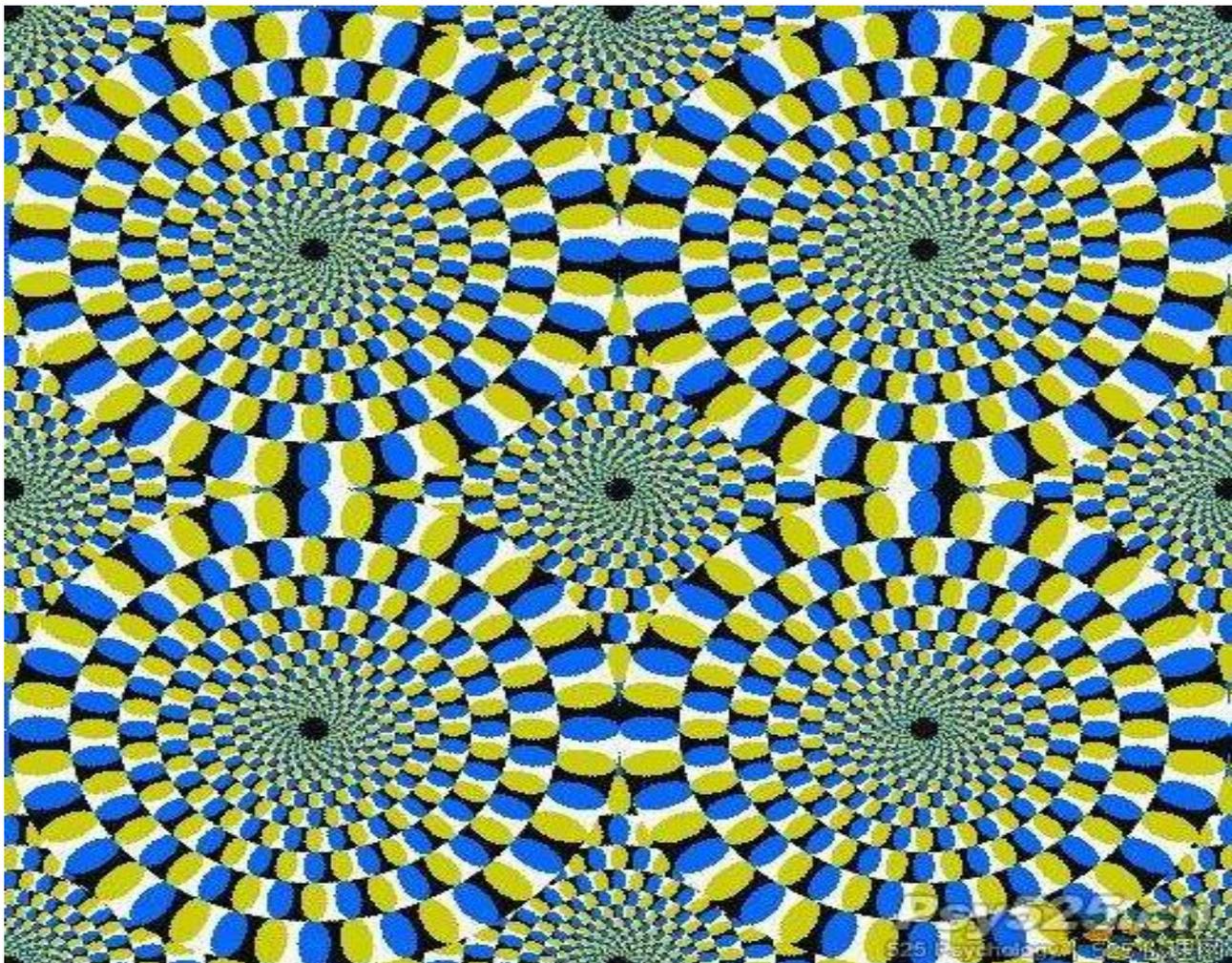
心理压力测试



左侧是一张静止的图片，图片与心理压力有关，心理压力越大，图片转动越快。

众卓咨询

心理承受能力测试



这是一张静止的图片。不过，你看到的这张静止的图片是不是在动呢？专家认为，图片与心理承受力有关，你的心理承受力越强，图片转动越慢。

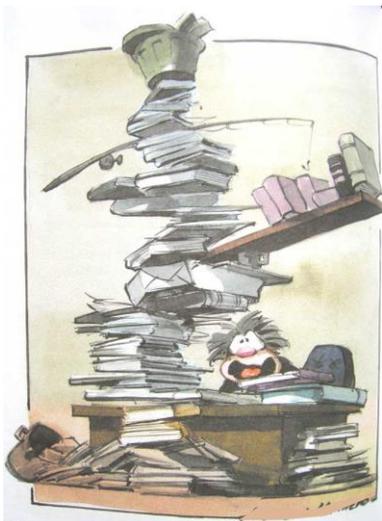
众卓咨询

压力来源

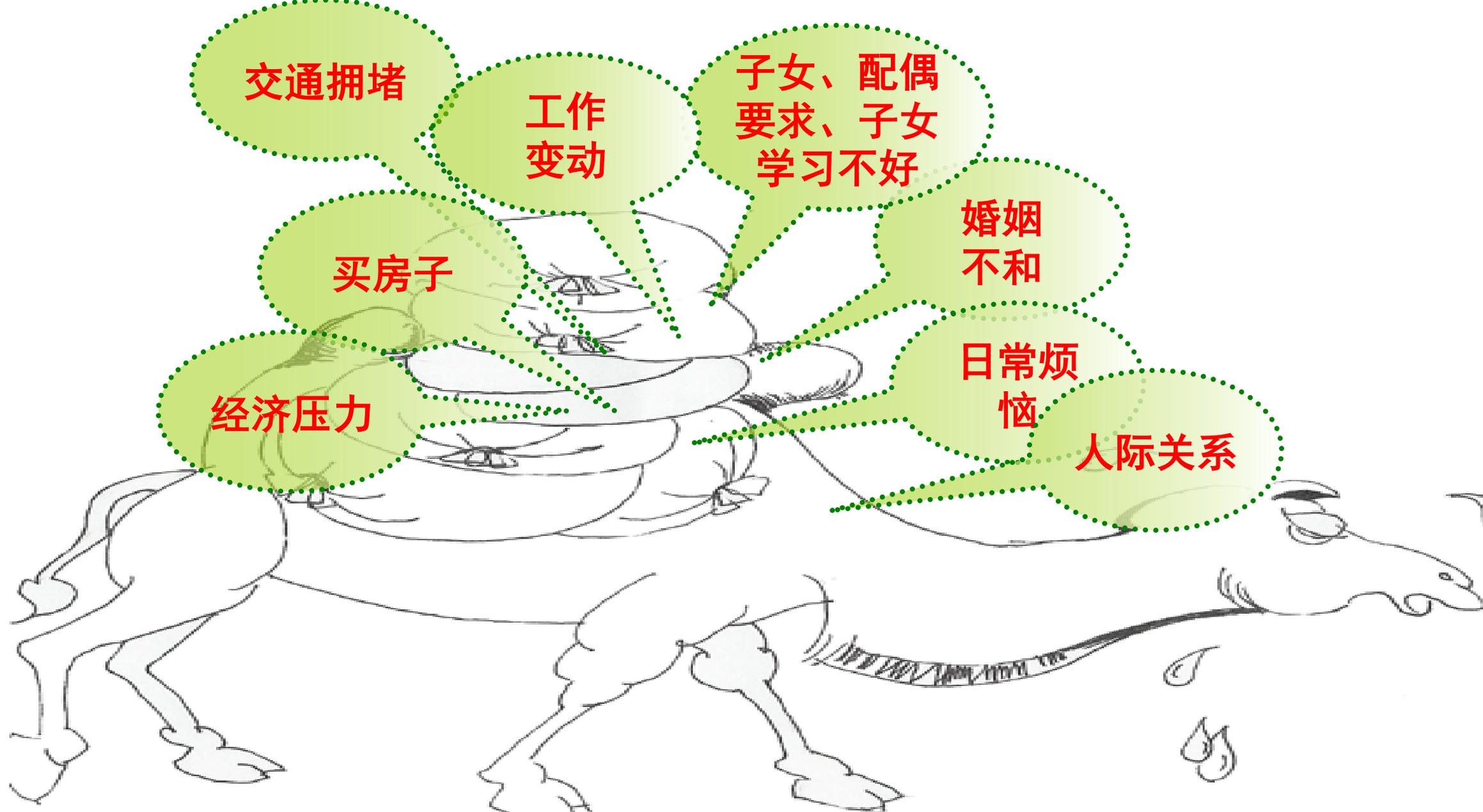
外部
社会
家庭
工作
自我需求
内部



压力



众卓咨询



交通拥堵

工作变动

子女、配偶
要求、子女
学习不好

婚姻
不和

买房子

日常烦
恼

经济压力

人际关系

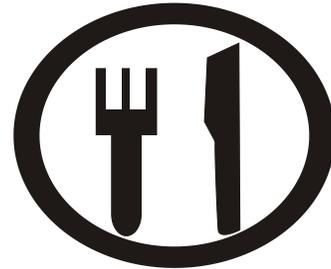
情绪压力管理——生理干预

- 饮食引导：香蕉、西柚、鸡肉、深海鱼、菠菜
- 健康生活习惯引导：晚10点——凌晨2点为最佳入睡时间
- 身体运动引导：瑜伽、游泳、太极



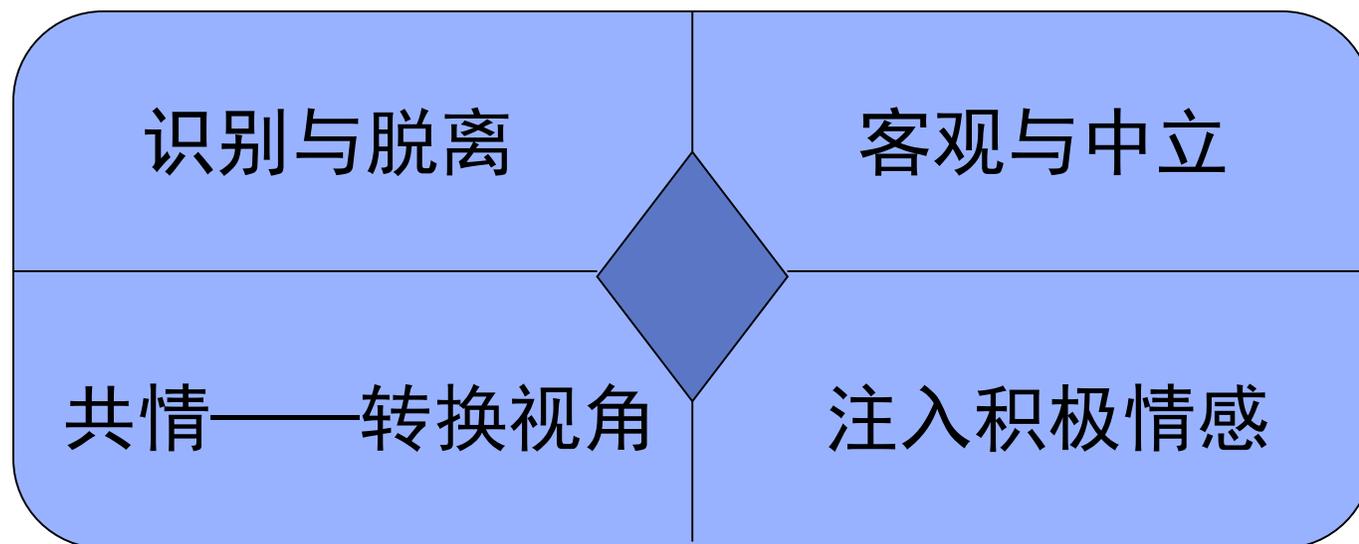
情绪压力管理——情感干预

- 鼓励或帮助员工建立“加油站”
- 音乐的使用
- 微笑的作用
- 创造积极的情感事件：在情感账户里存款



情绪压力管理——人际关系干预

- 专注于心，倾听心的声音，排除干扰，及时终止恶性循环，尽快脱离混乱状态
- 保持内在和谐，不带任何偏见，尊重每个人的世界，也许他是对的
- 注入积极情感，善于运用非经济手段传递积极情感力量，建立积极沟通环境
- 共情即常说的同理心，是一种体会能力，强调洞察力，共情是一种快速进入角色并转换的能力



团队协作



团队

群体

对比

Teams

VS

Groups

人们互相信任

人们互相支持

公开表达自己的感受

信息自由共享

矛盾得到解决

大家有共同的目标

人们一同工作

个人感受不是工作一部分

公开度是有限的

在需要的时候提供信息

人们调解存在的矛盾

目标个人化或不明确

团队协作



- 忠诚于团队，做好本职工作
- 目标一致，互相协作
- 分担重任，懂得分享
- 鼓励帮助队友

团队协作



- 目标明确
- 利益一致
- 规则清楚
- 结构合理
- 素质尚可

团队协作



- 忠诚
- 合作
- 团结
- 执着
- 拼搏
- 和谐共生

/03

职场交往礼仪

Part 1 职场形象礼仪





01

仪容礼仪

02

仪表礼仪

03

仪态礼仪

第一印象：55%外表+38%举止+7%语言

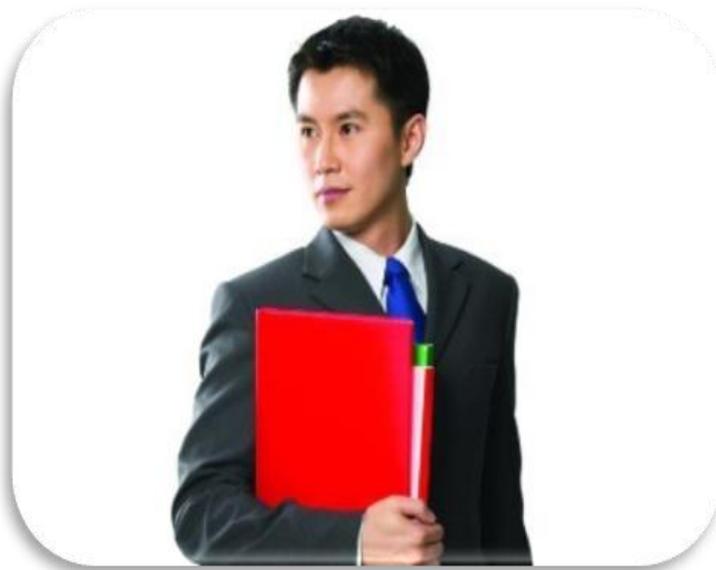
没有人有义务必须通过连您自己都毫不在意的邋遢的外表去发现您优秀的内在，您必须精致。

——杨澜

- ◆ 世界著名的300名金融公司决策人认为形象是成功的关键！
- ◆ 2500名律师认为个人形象影响收入！



发型要求



1. 前不遮眉
2. 侧不过耳
3. 后不触领



1. 前不遮额
2. 侧不过耳
3. 后不触领

破坏女性职场权威的发型



清纯娃娃气质



邋遢气质



性感气质



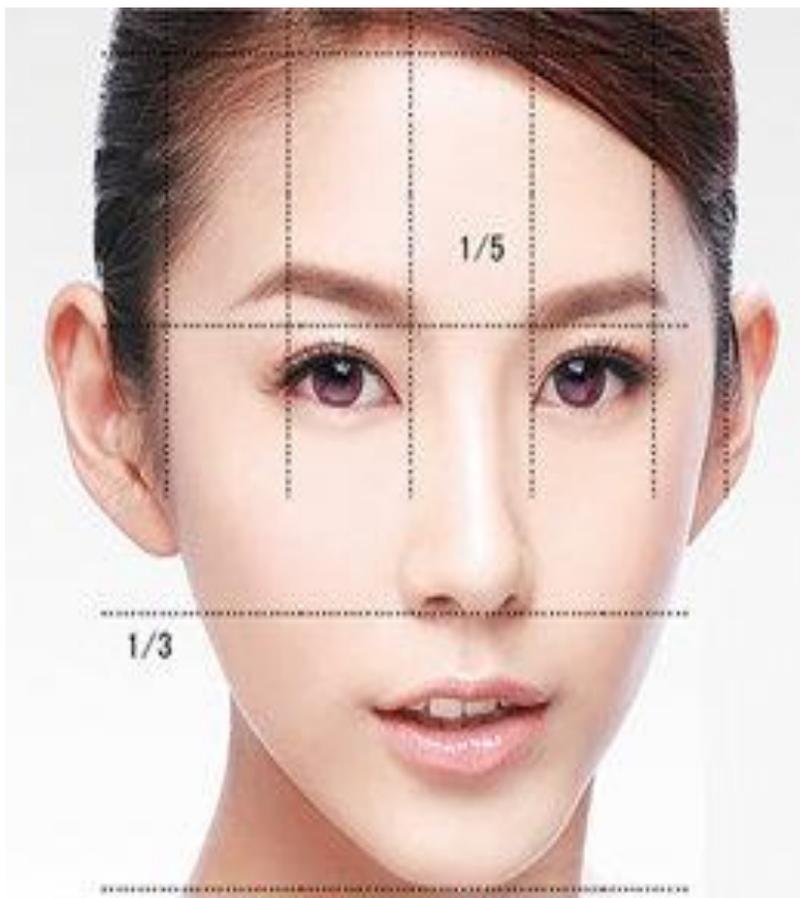
不成熟气质

化妆前后

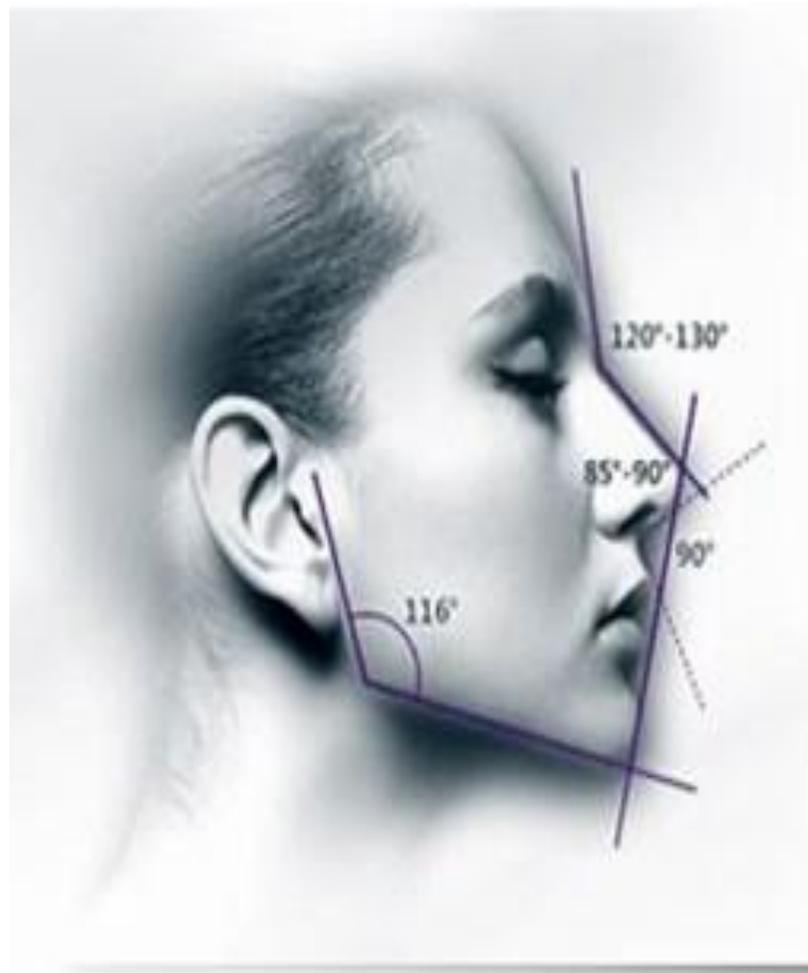


众卓咨询

标准五官



三庭五眼



职场岗位妆



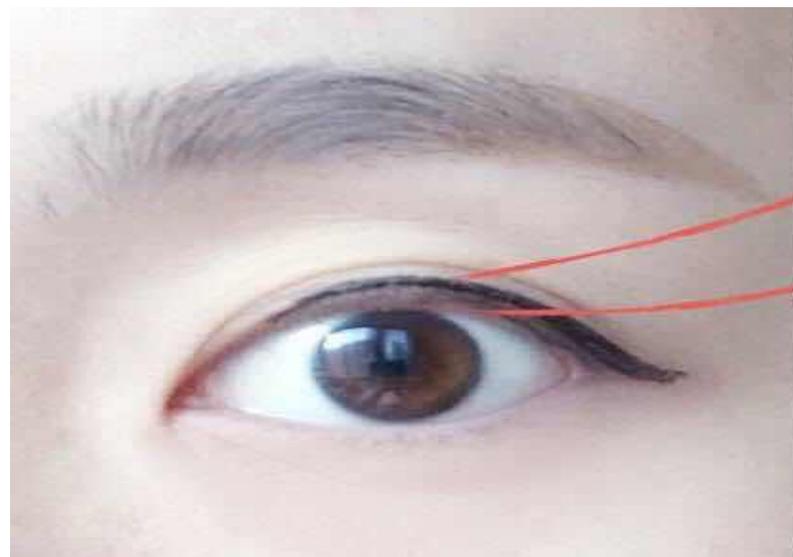
岗位妆重点：

底妆，眼睛，嘴巴

化妆误区



蜡笔小新式眉毛



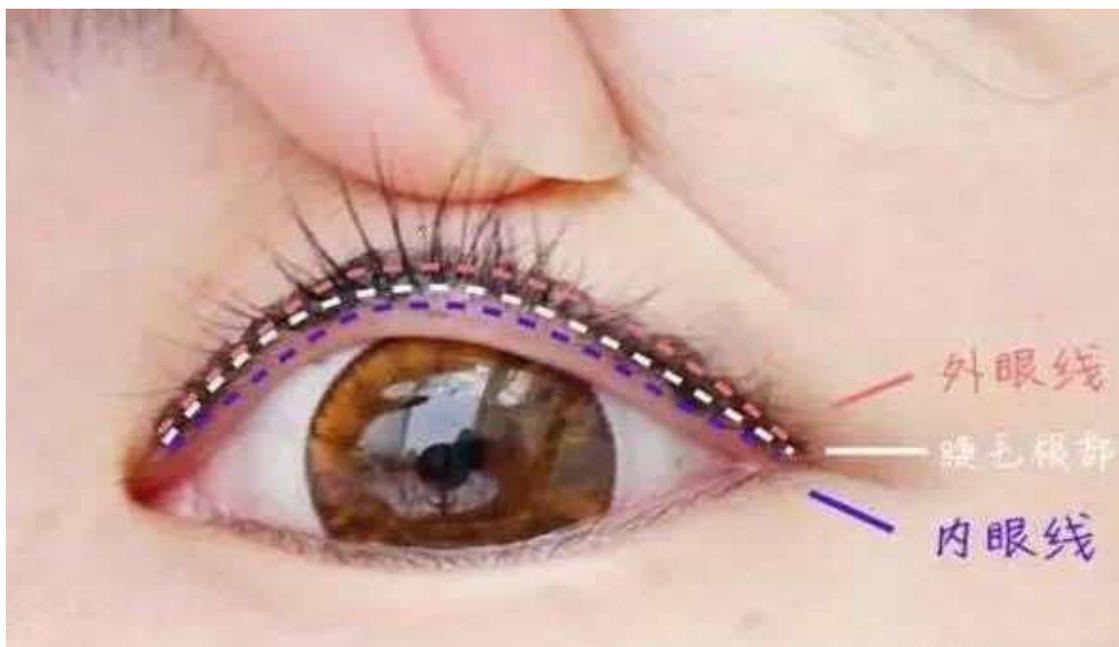
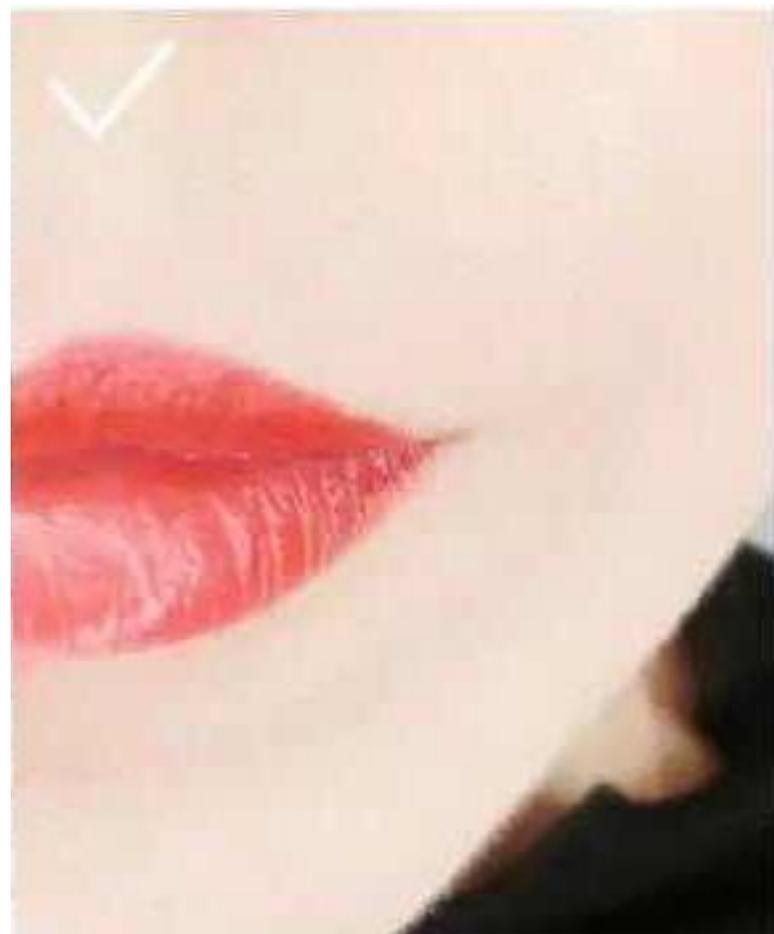
笔画不均匀
断断续续

没有填充
睫毛根部

眼线处留白



口红不饱满



下图这三位男士分别从事什么工作？



职场女士正装



衬衣

外套

裙装

丝袜

单跟鞋

众卓咨询

职场女士裙装五大禁忌



裙、鞋、袜
不搭



光腿或渔网
袜穿职业裙



三截腿



皮裙



凉鞋袜子

三色定律



私席Seaty



尴尬的瞬间



职场男士正装

- 一指定律
- 一拳定律
- 一窝定律
- 一条线定律
- 三白定律
- 酒窝理论
- 棉袄理论

衬衣

领带

西装

皮带

袜子

皮鞋



职场饰品佩戴原则

符合身份

以少为佳

同质同色

符合习俗



请分析下图的中搭配优劣



您更欣赏哪位男士？



站如松

要求：站如松，身正，
肩平，背直，挺胸，
提臀，两腿并拢，下
颚微收，平视前方，
三提一压



对比图



坐如钟

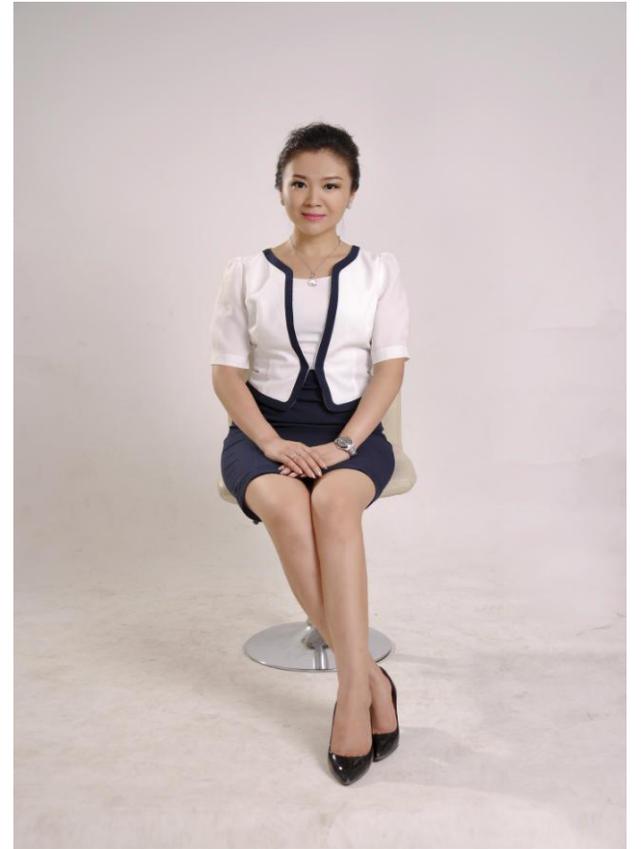
叠加式



侧坐式



交叉式



坐如松



前伸式

侧身前伸式

标准式

重叠式

行如风

- 抬头挺胸，目视前方
- 男士40码步伐
- 女士36码步伐
- 脚尖朝正前方
- 女士裙装走出一条直线
- 女士裤装走出两条平行线



蹲姿规范

如何捡起地上的东西？



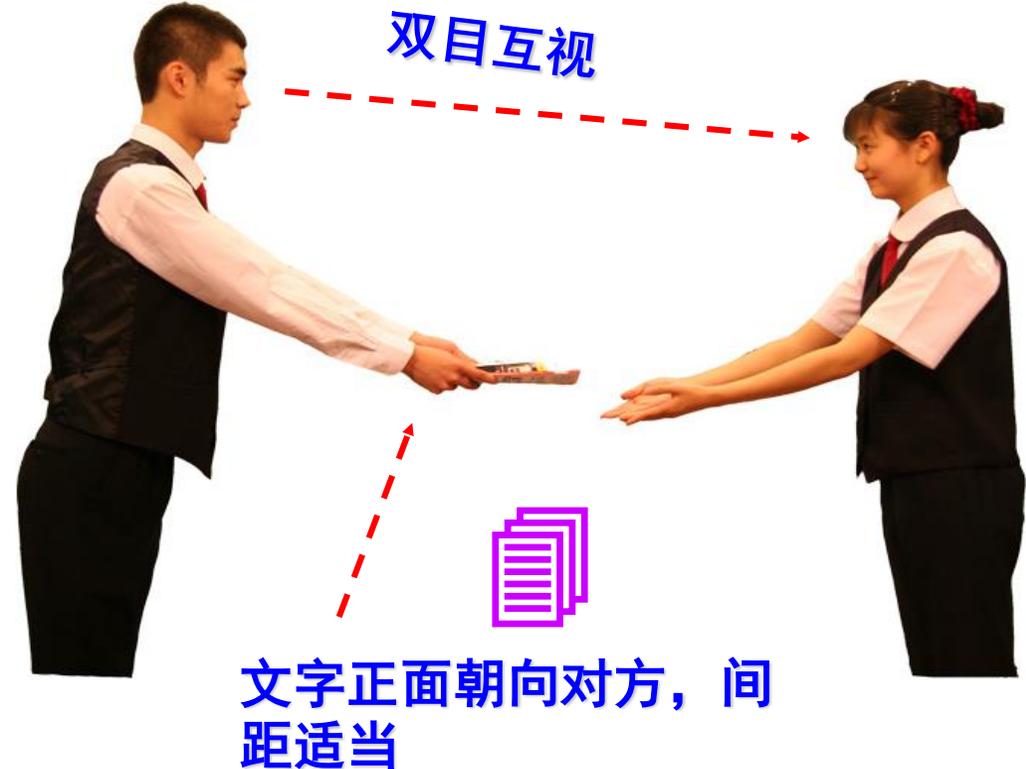
手势礼仪



基本要求：四指并拢，大拇指略微分开，掌心向上，代表对他人的尊重，四指可指向人、物、方向、事。

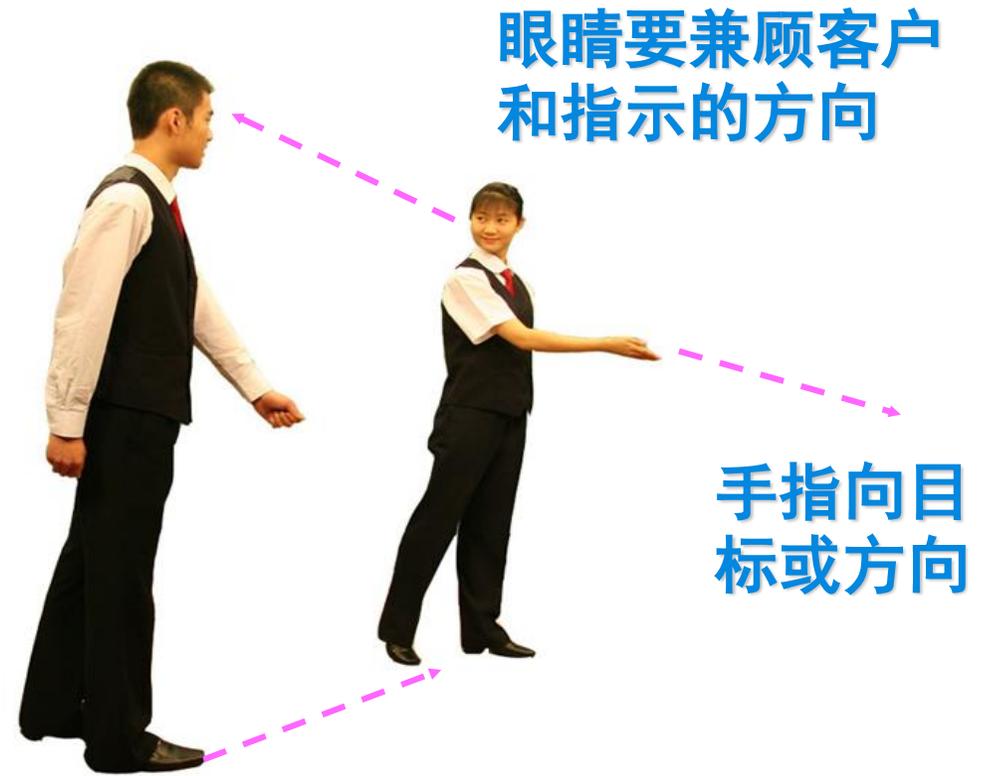
办公用品的传递及携带

- 文件的传递：递送时上身略向前倾，眼睛注视对方手部，以文字正向方向递交，使用双手递交。
- 笔的传递：笔帽打开，笔尖朝向自己，双手递给对方。



行进中的礼仪

- 陪同客户：
- 若双方单行行进时，工作人员应居于左前方约一米左右的位置。
- 在陪同引导客户时，工作人员行进的速度须与客户相协调。
- 及时的关照提醒，经过拐角或楼梯之外时，须提请客户留意。
- 在行时中与客户交谈或答复其提问时，应将头部、上身转向客户。



行进中的礼仪

- 陪同领导：
- 两人并行时，居于领导左稍后方一步。
- 引领时，居于领导左前方一米左右。
- 三人并行时，领导居于中间。
- 有多位领导时，除非需要引导或回答领导问题，切不可贸然往前冲。



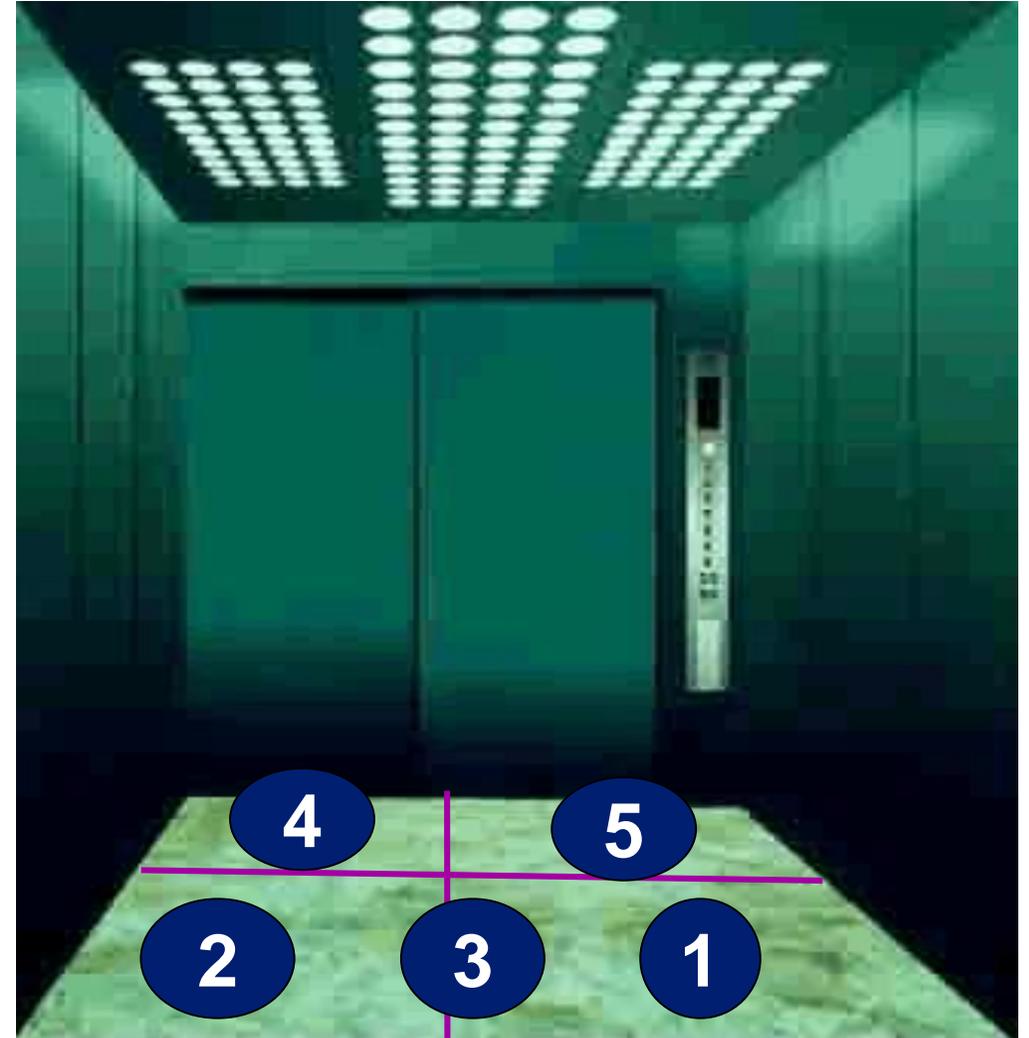
行进中的礼仪

- 上下楼梯礼仪：
- 上下楼梯居右而立。
- 与领导上楼梯时，领导在前。
- 与领导下楼梯时，领导在后。
- 尊者始终居于高位。
- 适时提醒。

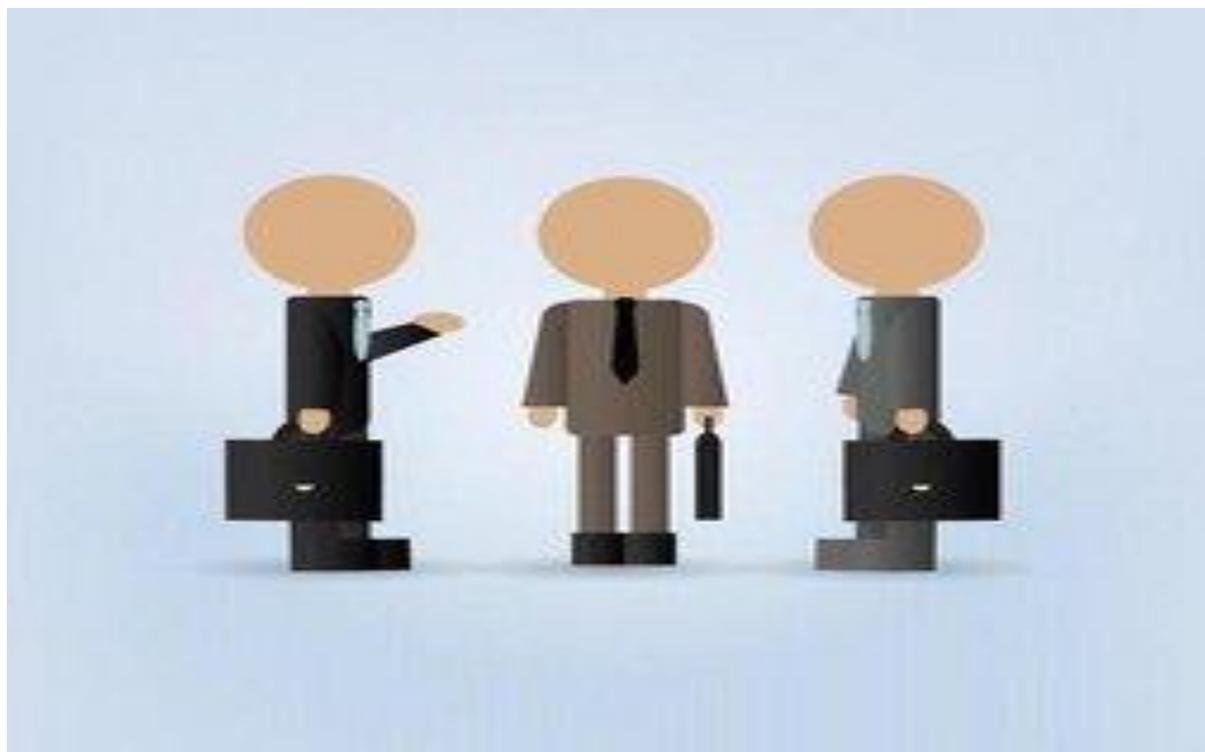


行进中的礼仪

- 电梯礼仪：
- 尊者先进先出。
- 人数较多时，陪同者先进，控制电梯门。
- 先上电梯的人应靠后面站，以免妨碍他人搭乘电梯。
- 电梯内不可大声喧哗、嬉戏打闹。
- 注意电梯内的站位分布。



Part 2 职场办公礼仪



出入房门

向外开门时

- 先敲门，打开门后把住门把手，站在门旁，对客人说“请进”并施礼。
- 进入房间后，用右手将门轻轻关上。
- 请客人入坐，安静退出。此时可用“请稍候”等语言。

• 向内开门时

- 敲门后，自己先进入房间。
- 侧身，把住门把手，对客人说“请进”并施礼。
- 轻轻关上门后，请客人入坐后，安静退出。

出入领导办公室

- 不管门是否关着, 均需要先敲门。
- 敲门一般用食指中指敲三下, 间隔3-5秒。
- 得到领导允许方能进入, 领导允许方能入座。
- 出门时, 后退两三步, 转身离开。

点头

适合于肃静场合（图书馆、音乐厅、电影院）和特定场合（会议、办公室）。经常见面的人相遇时，可点头相互致意，而不必用有声语言来问候。在社交场合遇见仅有一面之交者，也可相互点头致意。

点头的方式：

面带微笑，头部微微向下一点即可。



传话

- 传话时不可交头接耳，应使用记事便签传话。
- 传话给客人时，不要直接说出来，而是应将事情要点转告客人，由客人于待传话这直接联系。
- 退出时，按照领导、客人的顺序打招呼退出



会谈中途领导到来的情况

- 必须起立，将领导介绍给客人。
- 向领导简单汇报一下会谈的内容，然后再开始会谈。



会议礼仪

- 不迟到、不早退；认真聆听发言，重点内容应做记录；
- 不做与会议无关的事，如看报纸、抓耳搔腮、转笔等；
- 坐姿端正，不倚、不靠、不斜坐，并且要正面面对发言者，以示对发言者的重视和尊重，同时也是对自己的尊重；
- 把手机关闭或至少调成振动状态；
- 自己发言前做好准备，尽量坐在过道边。



电话礼仪：接电话

1

以三声内接听为佳。如果电话是在响了五声后才接起，请别忘记先向对方道歉“对不起，让您久等了”。

2

要微笑接听电话：声音可以把你的表情传递给对方，笑是可以通过声音来感觉到的。



电话礼仪：打电话



内容



电话礼仪：挂电话

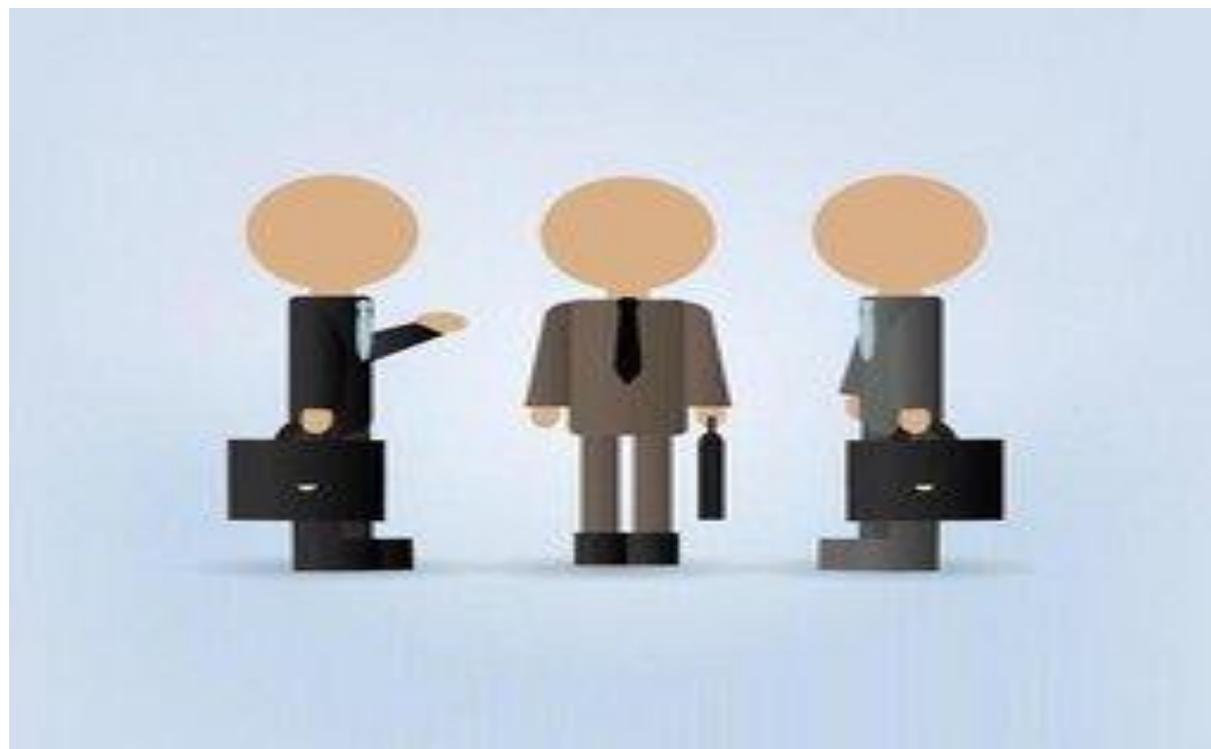
如果自己正在开会、不宜长谈，或另有电话打进来，需要中止通话时，应说明原因，告之对方：

“一有空，我马上打电话给您”，免得让对方认为我方厚此薄彼。

中止电话时应恭候对方先放下电话，不宜“越位”抢先。一般情况是：**下级要等上级先挂电话，晚辈要等长辈先挂电话，被叫等主叫先挂电话**，不可只管自己讲完就挂断电话。



Part 3 接待礼仪篇





Contents

01

位次礼仪

02

待客礼仪

03

餐饮礼仪

👉 郑板桥与老和尚的故事



国际商务礼仪位次

- 面门为上
- 观景为上
- 居中为上
- 以**右**为尊
- 离门越近，地位越低

以右为尊的标准是什么？

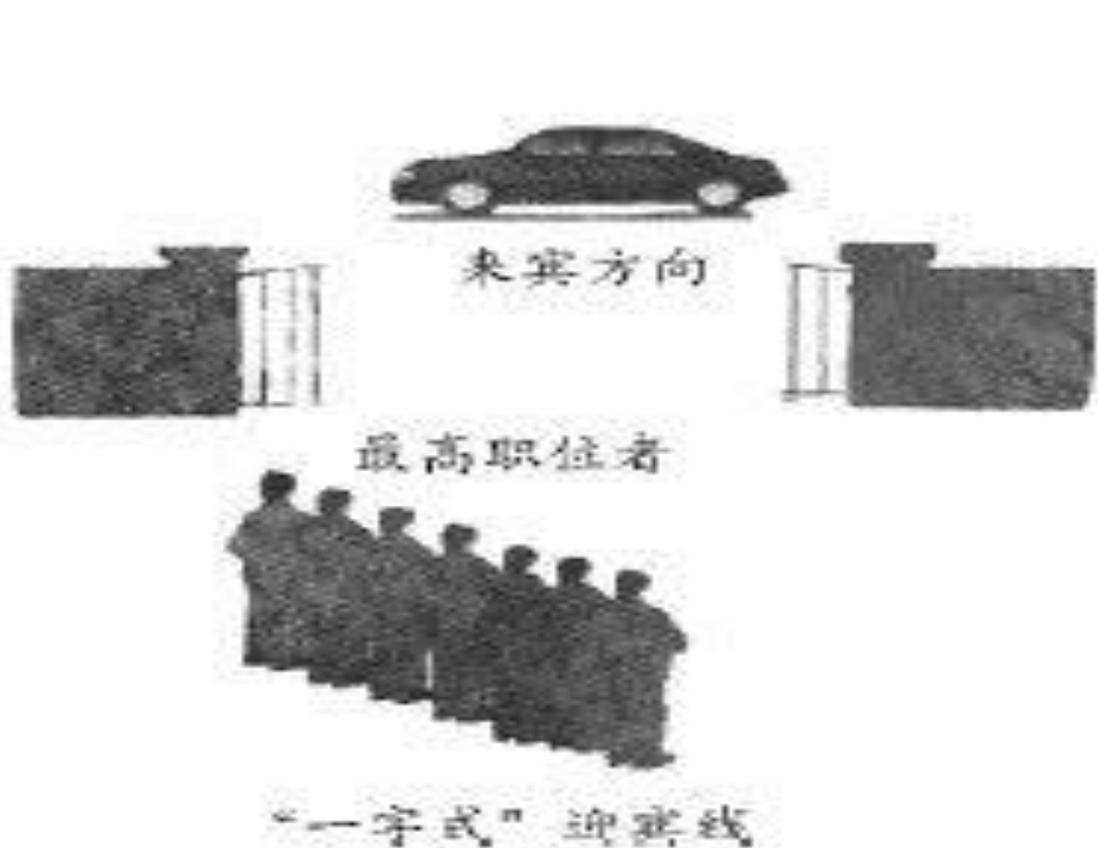


政务礼仪位次

- 面门为上
- 观景为上
- 居中为上
- 以**左**为尊
- 离门越近，地位越低



待客礼仪



待客礼仪

- 迎接礼仪
- 开关车门
- 接拿行李
- 介绍
- 握手
- 引领

- 送别礼仪
- 握手
- 送至门口
- 送至电梯口
- 送至车上
- 挥手道别
- 目送离去

待客礼仪

饮品待客

水果待客

饮品待客

封闭式提问：请问您是喝红茶还是果汁？



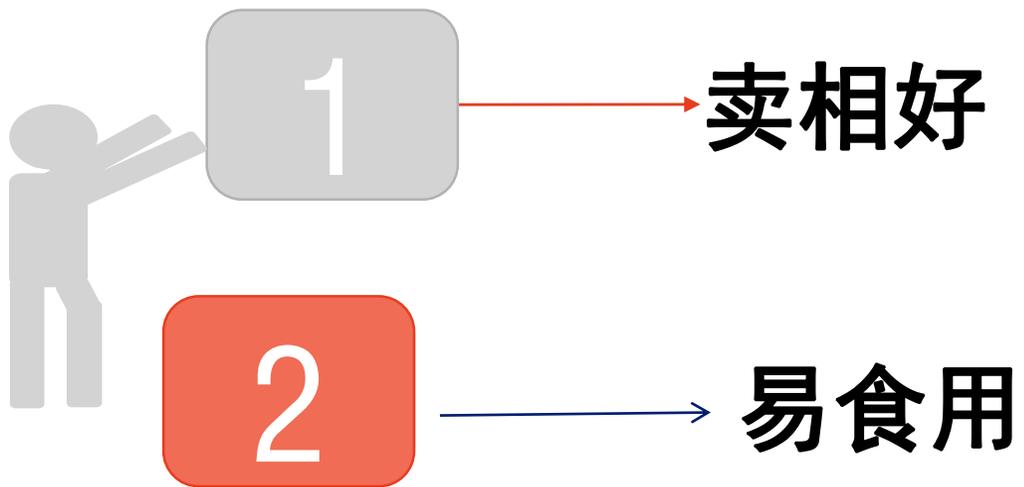
- 酒满茶七分；
- 水温不宜太烫；
- 茶色要均匀；
- 托盘端入；

奉茶礼仪



- 右侧上茶；
- 放置在客人右手边；
- 禁止用手捏茶；
- 奉茶顺序由高到低

水果待客



/04

职场人际礼仪



01

亲和力塑造

02

职场沟通礼仪

03

职场相处礼仪

除了长得好看，
还有没有别的方法让
别人一次

记住你？



没有人能够拒绝您的**微笑**！

甜美的微笑能拉近彼此的距离

- 目光友善，微笑真诚，表情自然
- 礼貌正视对方，不左顾右盼、心不在焉
- 有目光的接触即要送上甜美真诚的微笑
- 伴随微笑露出6-8颗牙齿、嘴角微微上翘

研究显示，经常面露微笑的人跟别人沟通会占优势，别人对你的话接受度较高。

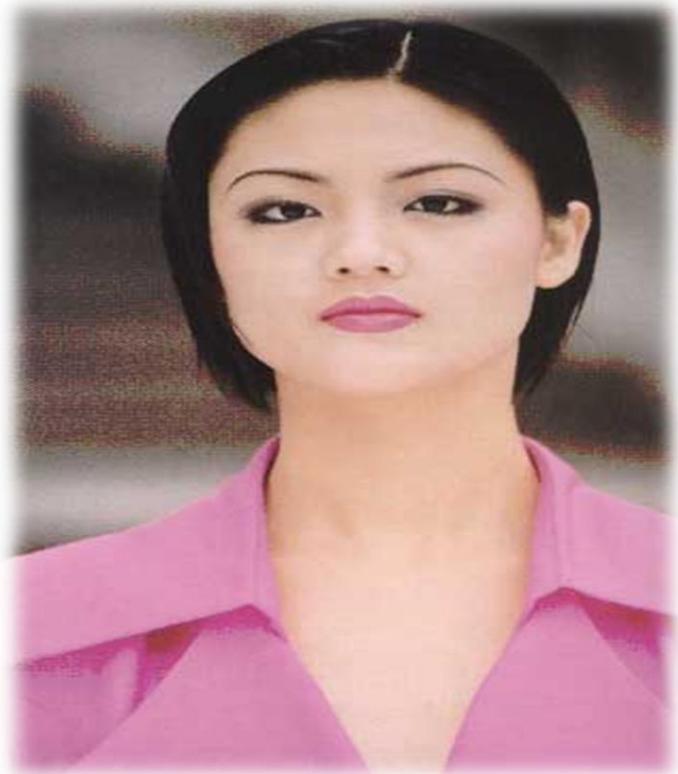


下颚的角度，决定他人对您的**好感度**！

视线向下表现权威感和优越感，

视线向上表现服从与任人摆布。

视线水平表现客观和理智。



目光语：

目光的许可空间

上三角，下三角，
倒三角

对视的时值：
(5秒-10秒)

目光的回避

职场礼貌敬语

- 称呼语
 - 要准确：准确称呼同事姓名
 - 用尊称：体现对同事的尊敬
 - 要热情：态度诚恳，表现热情



职场问候语

- 基本语：您好、你好
- 按时间：早上好、中午好、下午好、晚上好
- 节假日：新年好
- 按称呼：先生好、女士好



职场迎接语、欢送语

- 欢迎光临、
- 欢迎您的到来、
- 见到您非常高兴
- 再见
- 请慢走
- 欢迎再次光临



职场致谢语、道歉语

- 谢谢您、非常感谢、感激不尽
- 非常感谢您对我们的帮助
- 对不起、很抱歉、请多包涵



职场征询语、推脱语

- 您需要我们的帮助吗？
- 我能为您做什么吗？
- 有什么可以帮助您？

- 很抱歉，没能帮您



职场应答语、赞赏语

- 对、好的、是、一定照办
- 没关系，这是我应该做的
- 您不必客气，请多多指教

- 很对、非常好
- 您的意见非常宝贵
- 您对这个非常在行



职场请托语

- 请您稍候
- 很抱歉，让您久等了
- 对不起，打扰您一下
- 劳驾您
- 麻烦您帮我一个忙



适度的安全距离

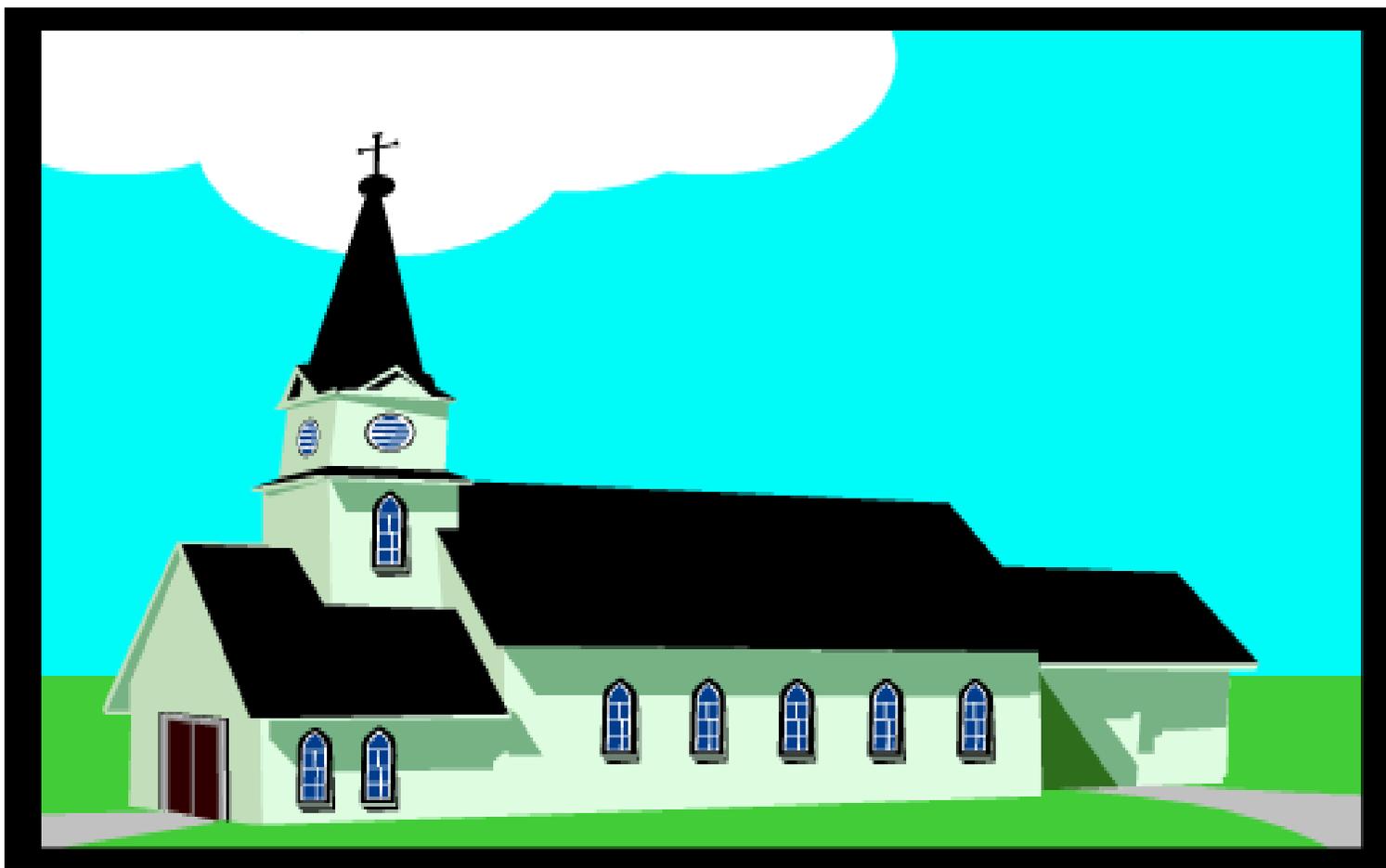
- ❑ 0至46厘米（亲密）
- ❑ 46至122厘米（熟悉）
- ❑ 122至360厘米（社交）
- ❑ 360厘米以上（公共）
- ❑ 2个手臂长（站立）
- ❑ 一个手臂长（坐着）
- ❑ 一个半手臂长（一站一坐）



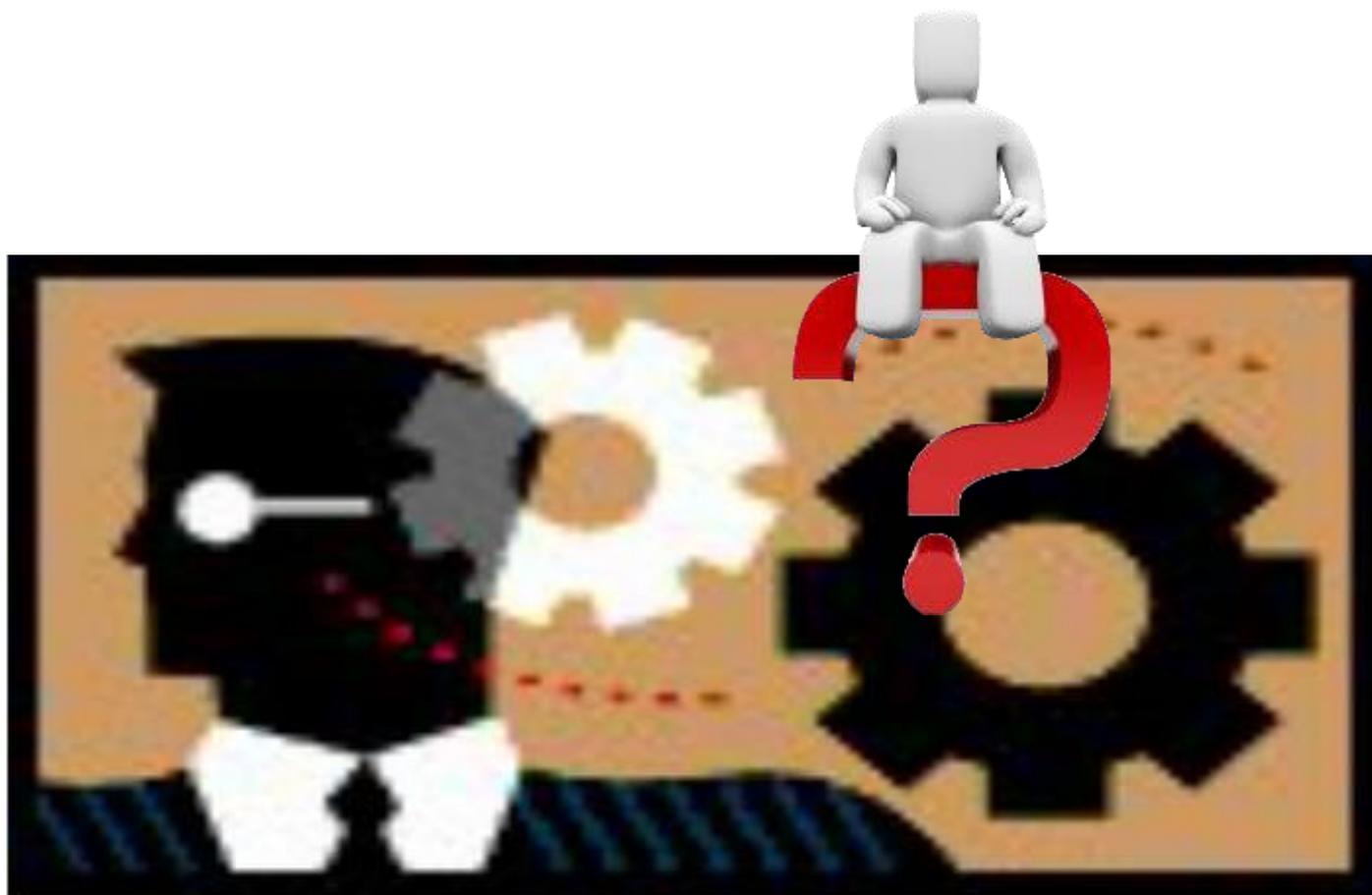
互动：我说你画



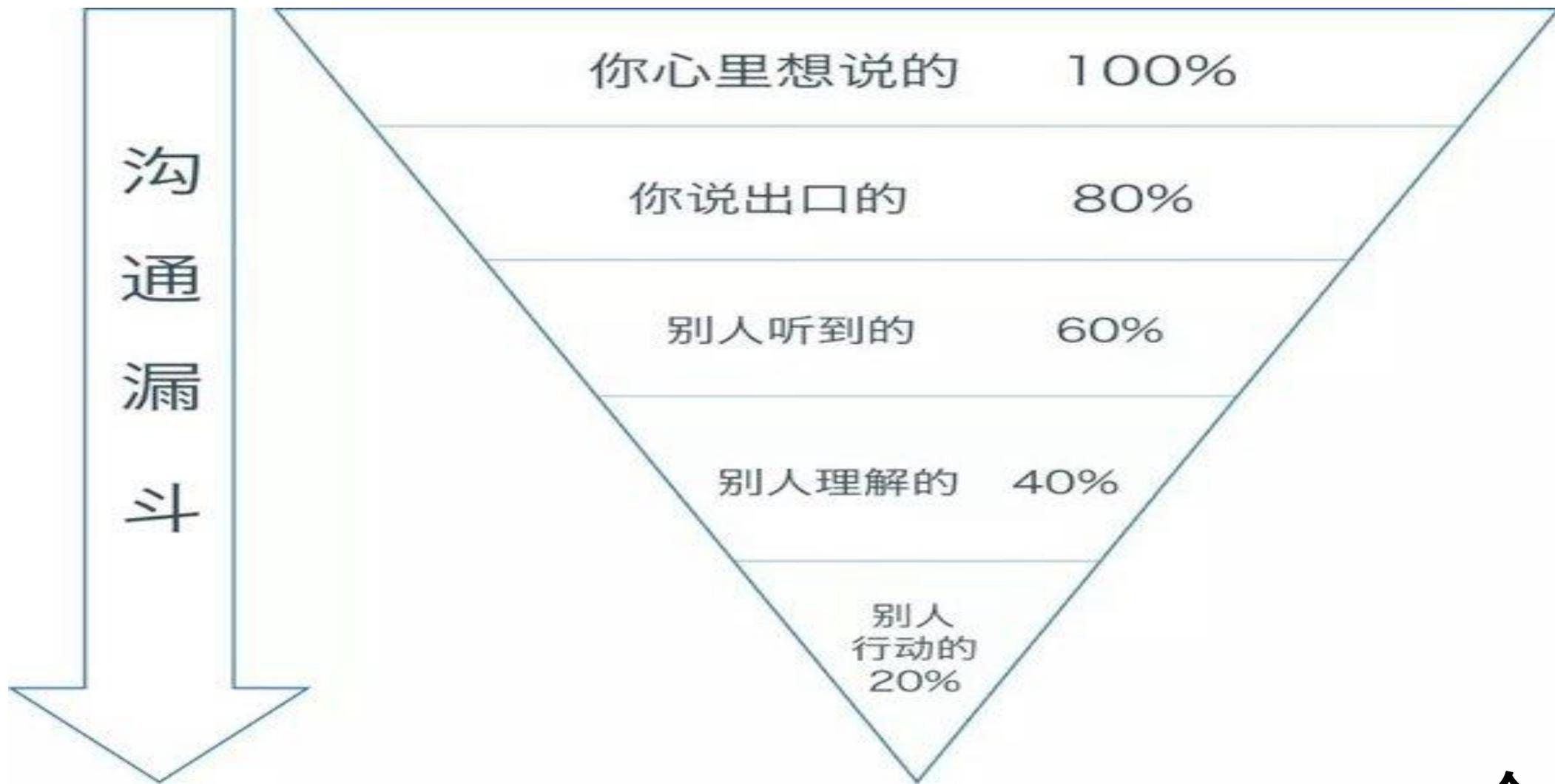
互动：我说你画



结果



沟通漏斗原理



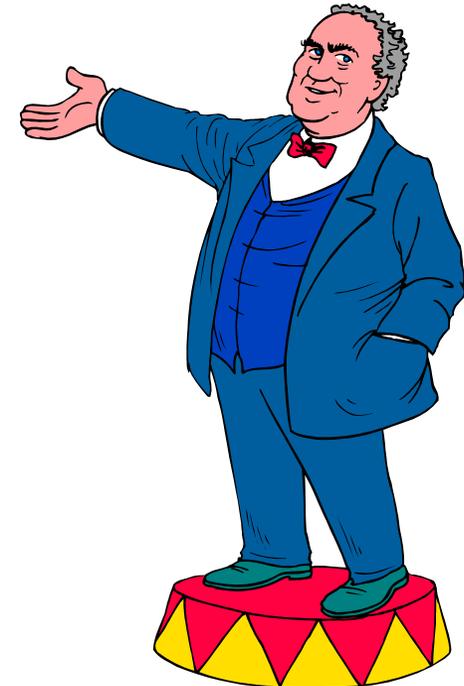
沟通过程

- ✓ 收集信息
- ✓ 确认信息
- ✓ 传递信息
- 提问技巧
- 聆听技巧
- 表达技巧



收集信息—提问

- 开放式问题
- 封闭式问题



问题举例

封闭式问题

你开完会了吗？

优点：节省时间

缺点：获取信息不全面

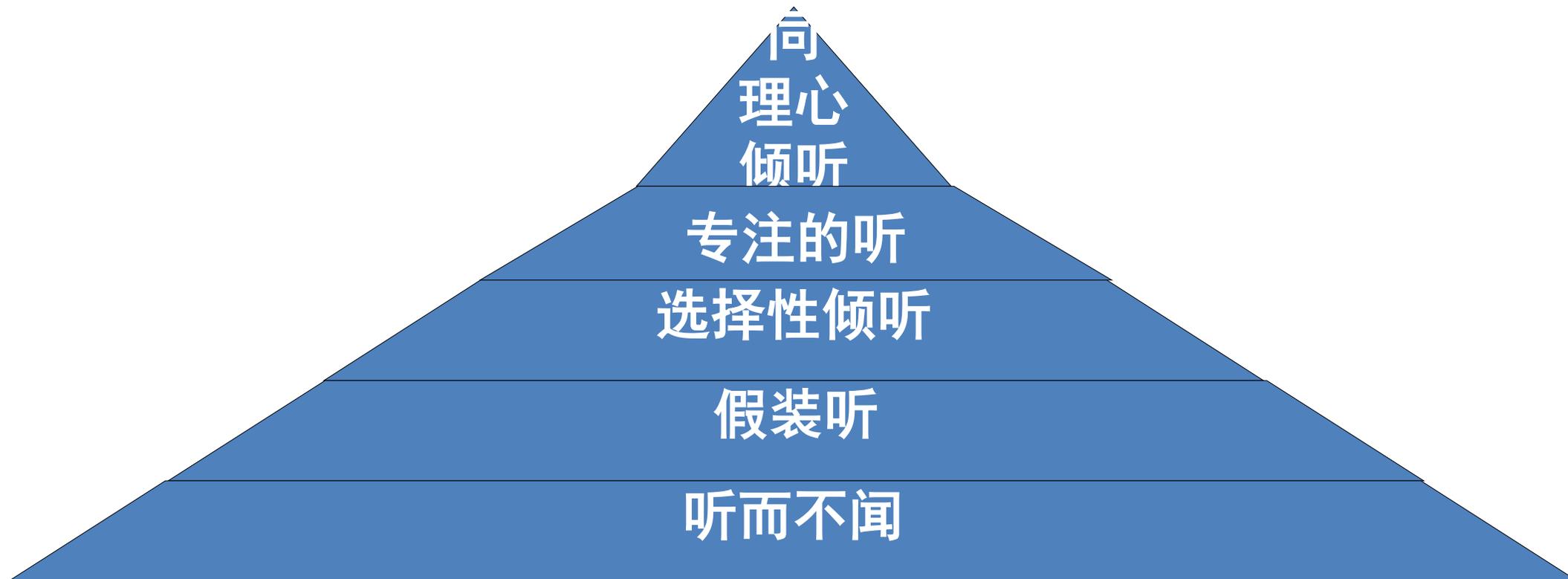
开放式问题

今天开会说的什么啊？

优点：获取信息全面

缺点：时间长

聆听的层次



有效的倾听技能



表达技巧

- 1、123法则（第一、第二、第三……）
- 2、主线法则（时间、空间、类别……）
- 3、逆反法则（制造悬疑，增加吸引力）
- 4、借力法则（资料、数据、图形、产品、案例……）



表达技巧

- 游戏：数字

- 表达自己想要表达的意思

- 避免自己不想表达的意思

不能出声

不能用手机

不能传递实物

不能用笔

不能回头看

表达技巧

- 简短
- 直接
- 开放
- 交互



表达技巧：赞美的力量很神奇

“他人眼中的自己”：写出伙伴的至少10个优点

赞美的层次：

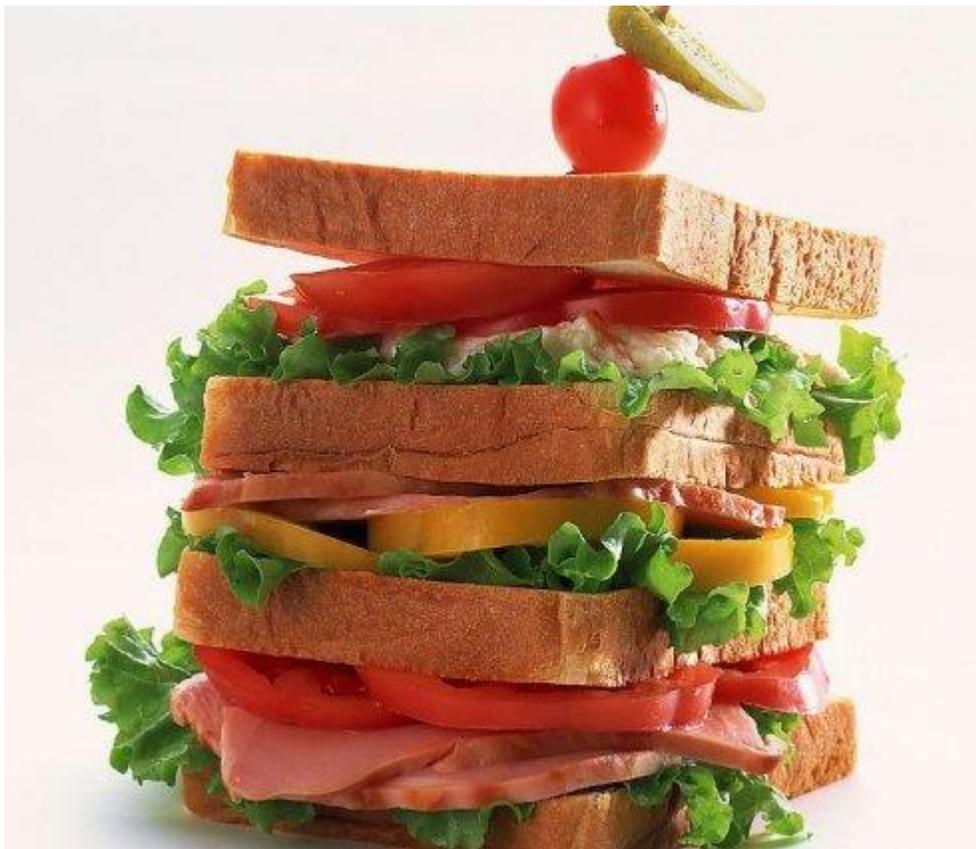
1. 外形
2. 品德
3. 技能

赞美基本技巧

- 1、微笑
- 2、真诚，发自内心
- 3、具体，寻找闪光点
- 4、请教赞美
- 5、间接赞美
- 6、及时赞美
- 7、逢人减岁，遇物加价
- 8、生人看特征，熟人看变化



表达技巧：批评他人的技巧



- 先扬；
- 再抑；
- 再扬！

表达技巧：拒绝他人的技巧



➤ 降低拒绝的对抗性

拒绝的方法

- 先肯定，后否定
- 说明原因，得到谅解
- 转移话题，回避矛盾
- 提出建议，给予帮助

表达技巧：指令他人的技巧

➤ 软垫式言辞+拜托语气

将“把门关上!”

转为“麻烦你,请把门关上好吗?”

表达技巧：异议处理的技巧

➤ 用两步法处理异议

对话分享：

甲：“今天的天气真好！”

乙：“好什么呀！这么冷！”

表达技巧：异议处理的技巧

甲：“是够冷的，今天气温是- 5度，风还这么大。不过，今天的太阳还不错，……。”

提示：处理异议要使用两步法

先处理心情，再处理事情。

表达技巧：沟通基本要求

➤ 站在他人角度讲话

分享：

甲说道：

“你的声音太小了，我听不清楚！”

乙说道：

“我的周围比较嘈杂，声音大一些好吗？”

提示：只有考虑了他人的价值立场，才能赢得对方的配合。

表达技巧：沟通基本要求

➤ 回避他人的短处

讨论与分享：

为什么要规避他人的短处？

怎样回避他人的短处？

提示：人际交往中，揭对方短处是不明智、不尊重的行为。

表达技巧：沟通基本要求

➤ 说话采用商量的口气

将“好不好？”、“是不是？”、“可以吗？”、“行不行？”、……用于和他人的交流之中。

提示：商量的口气可以给他人以尊重，这样容易得到对方认同。

职场中最常见的几种人际关系



领导最在意员工哪方面的表现？



领导最在意员工哪方面的表现？

- 对于领导来说
- 最在意的一点：忠诚—永远排在第一位的选择
- 其次：态度—勤能补拙、执行力、团队合作
- 再次：能力—能力是可以培养的
- （这三者的顺序不可颠倒、错乱）

如何和领导相处

- 了解领导的需求

领导需要

下属行为

支持 ←————→ 尽职尽责、尤其在上级的弱项上给与支持

执行指令 ←————→ 承诺、聆听、询问、响应

了解下属情况 ←————→ 及时做工作汇报、自我管理

为领导分忧 ←————→ 理解上司、敢担重任、提出意见

提供信息 ←————→ 及时反馈、沟通信息

和领导相处的要点



尊重，态度不卑不亢，不谄媚



收敛，了解上司意图



请教，不要不懂装懂



正确对待上司批评（有期望）



合理提出不同意见



时间、场合、方式、意见

与领导出差礼仪

- 乘车行走
- 会面、介绍、握手、互换名片
- 就坐
- 言谈得当
- 举止得体
- 注意仪表仪容
- 与领导配合
- 适时进退
- 守口如瓶
- 会见会谈
- 宴请客人

向领导汇报的礼仪

- 概括主旨，让领导明白“是什么”
- 科学汇报，让领导明白“为什么”
- 灵活处理，让领导明白“怎么样”

向领导请示的礼仪

- 准备充分
- 把握时间（空闲时间，提前预约，结束时间）
- 内容求实，语言精炼，举止文雅

同事，是职场中最微妙的关系

战 友

一致对外，参与外部市场竞争

对 手

相互竞争，多多少少存在利益关系

同事交往中的禁区

1

•不要在背后非议上司和别的同事

2

•不要刺探别人的隐私（薪酬、婚恋）

3

•别拿过去的单位和现在的单位做比较



4

•不要显示自己的优越。（高调做事、低调做人）

5

•不要指责同事的工作失误或观点错误

6

•千万不要把聊天变成争执，否则会不欢而散

与同事的相处

尊 重

合 作

帮 助

理 解

与 同 事 相 处

多倾听和
重视对方
意见，不
背后议论

主动提供
信息，沟
通本部门
情况

予以支持

豁达宽容

/05

职场社交礼仪

交往双方正确地、合乎规范的施礼，必定能塑造自己良好的**第一印象**，为交往取得成功打好基础。





01

握手礼仪

02

名片礼仪

03

引荐礼仪

04

鞠躬礼仪

05

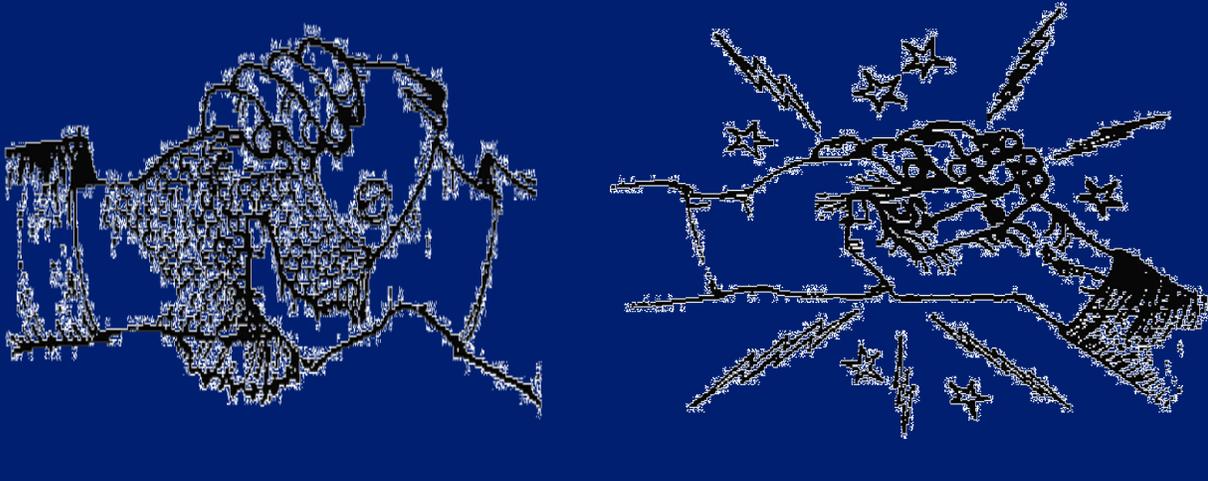
餐饮礼仪

握手礼仪规范

- 握手一定要伸右手，伸左手是不礼貌的。
- 伸出的手掌应当垂直，这是通常的习惯。
 - 掌心向下，会有显示傲视之嫌。
 - 掌心向上，有谦卑之态。
- 握手的时间以三至五秒为宜，关系亲近的当然可以长时间相握。
- 身体前倾，目视对方，面带微笑。
- 尊者先伸手，迎客时，主人先伸手，送客时，客人先伸手。

握手方式

- 握手的力度，对男士可以稍重些，对女士则应轻柔。
- 男女有别
- 用力大小也应适度



握手禁忌



- 喧宾夺主、贸然伸手；
- 目光游移，心不在焉、或者漫不经心；
- 只顾与一人握手，忽视或冷淡别人；
- 出手时慢慢腾腾，或者置之不理；
- 别人在握手时，插上去；
- 握手后，用手帕擦手；
- 带着手套、帽子墨镜与人握手。
- 坐着与人握手。
- 跨门槛与人握手。

引荐礼仪

- 对方的相关个人资料（姓名，工作单位，职位职称）
- 体现优雅的介绍动作
- 按介绍的顺序礼仪进行



引荐顺序

尊者
优先
知情
权

- 把职位低者介绍给职位高者。
- 把晚辈介绍给长辈
- 把公司同事介绍给客户
- 把非官方人士介绍给官方人士
- 把本国同事介绍给外籍同事

尊者
居后
被介
绍

鞠躬礼仪

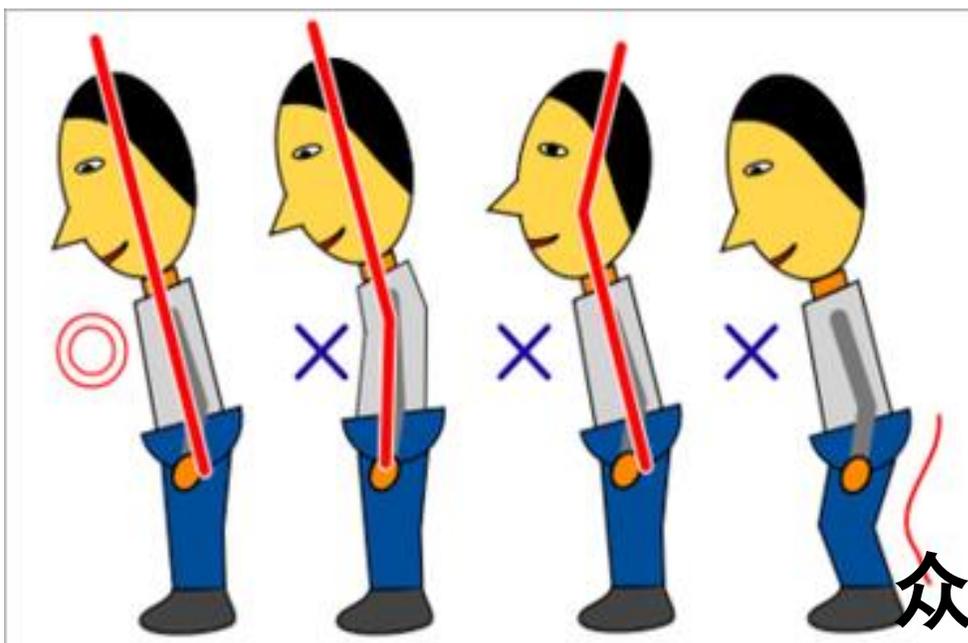
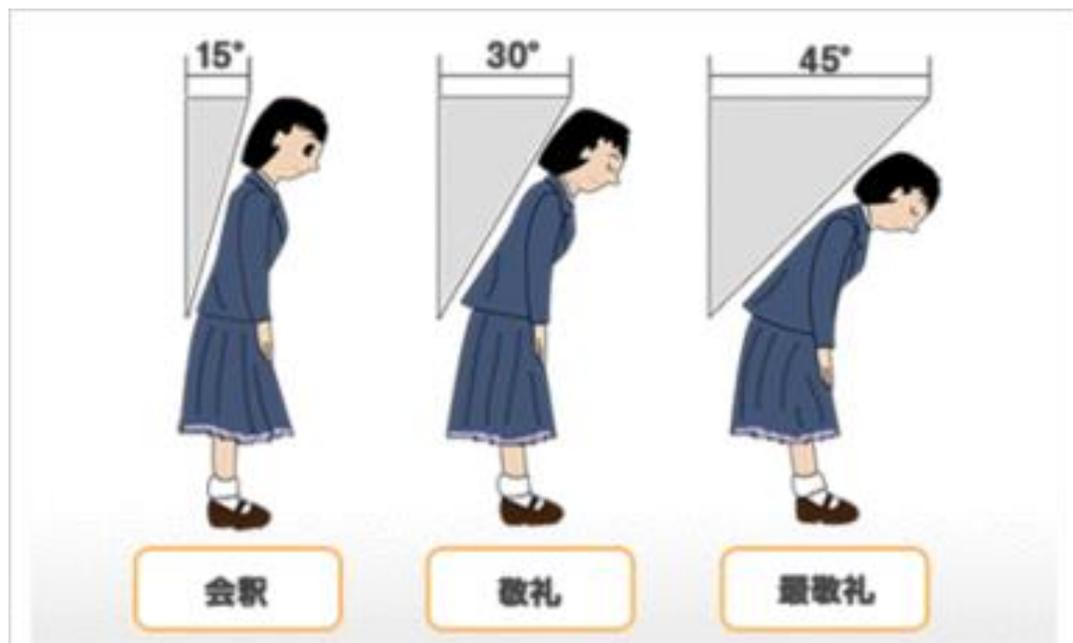
行礼者与受礼者2-3米

鞠躬一般分为三项：

点头礼——即十五度鞠躬。（欢迎）

普通的鞠躬、中礼——即三十度鞠躬。（道别）

恭敬的鞠躬及敬礼——即四十五度鞠躬。（感谢、道歉）



名片礼仪



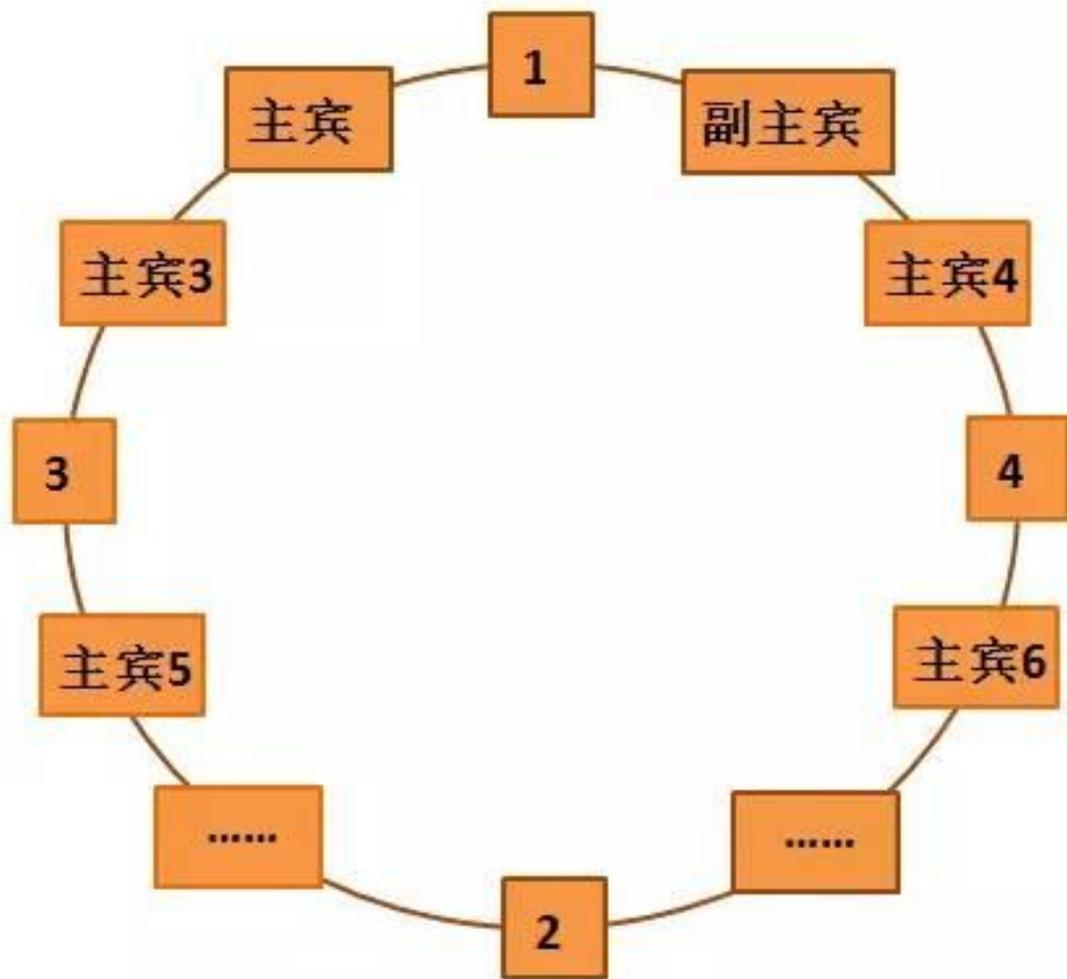
- 名片应先递给长辈或上级。
- 递出：文字向着对方，双手拿出。
- 接受：双手去接，马上要看，如有疑问，马上询问。
- 同时交换名片时，可以右手递名片，左手接名片。
- 名片不宜涂改（如手机换号）。
- 不提供两个以上头衔，如头衔的确较多，分开印。
- 一般不提供私宅电话。

名片摆放

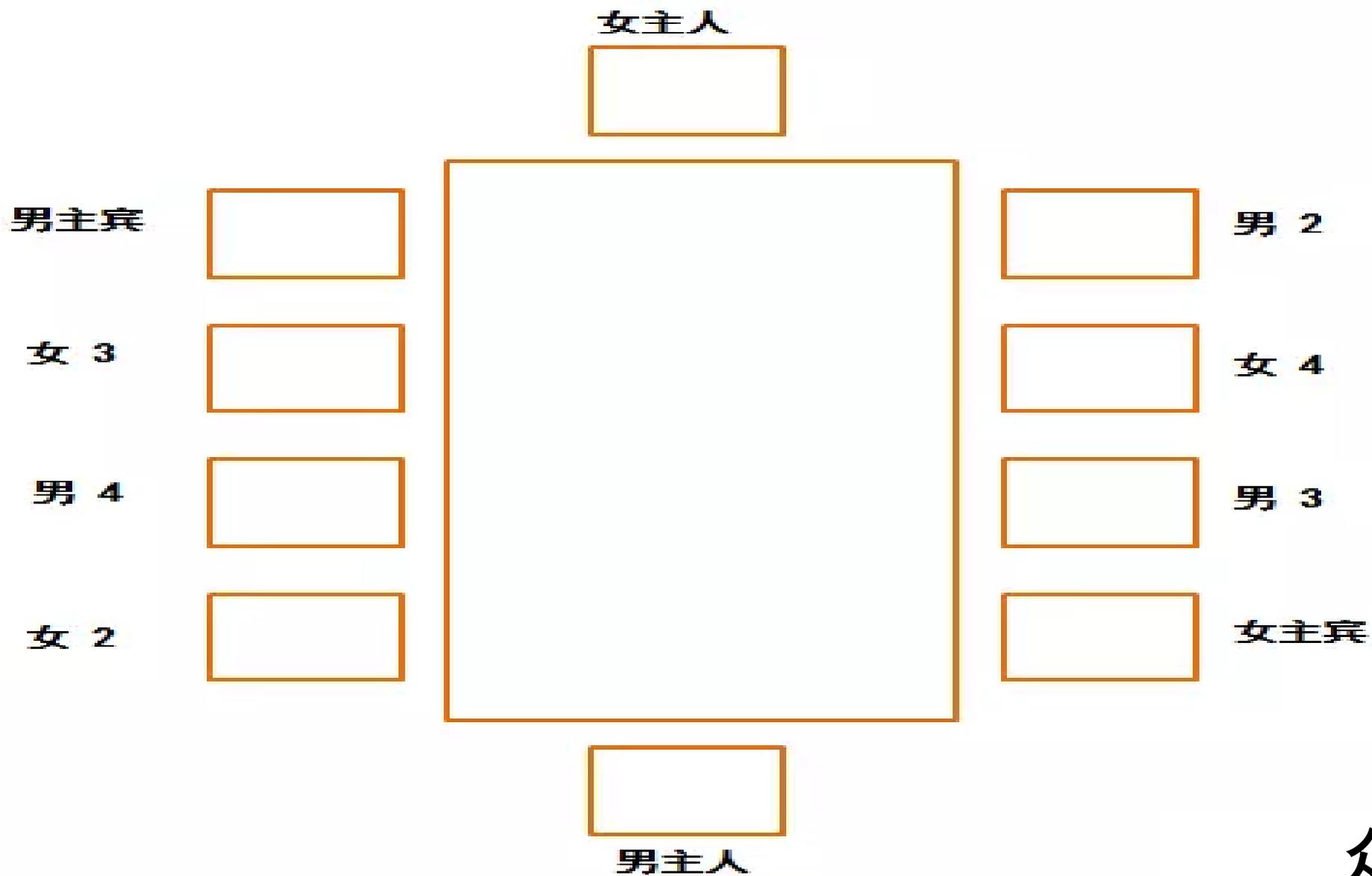
- 1、商务谈判：右手边桌上
- 2、商务餐会：右手边桌上十分钟
- 3、没有桌子的场景：名片夹里跟自己的做区分



中餐位次



西餐位次



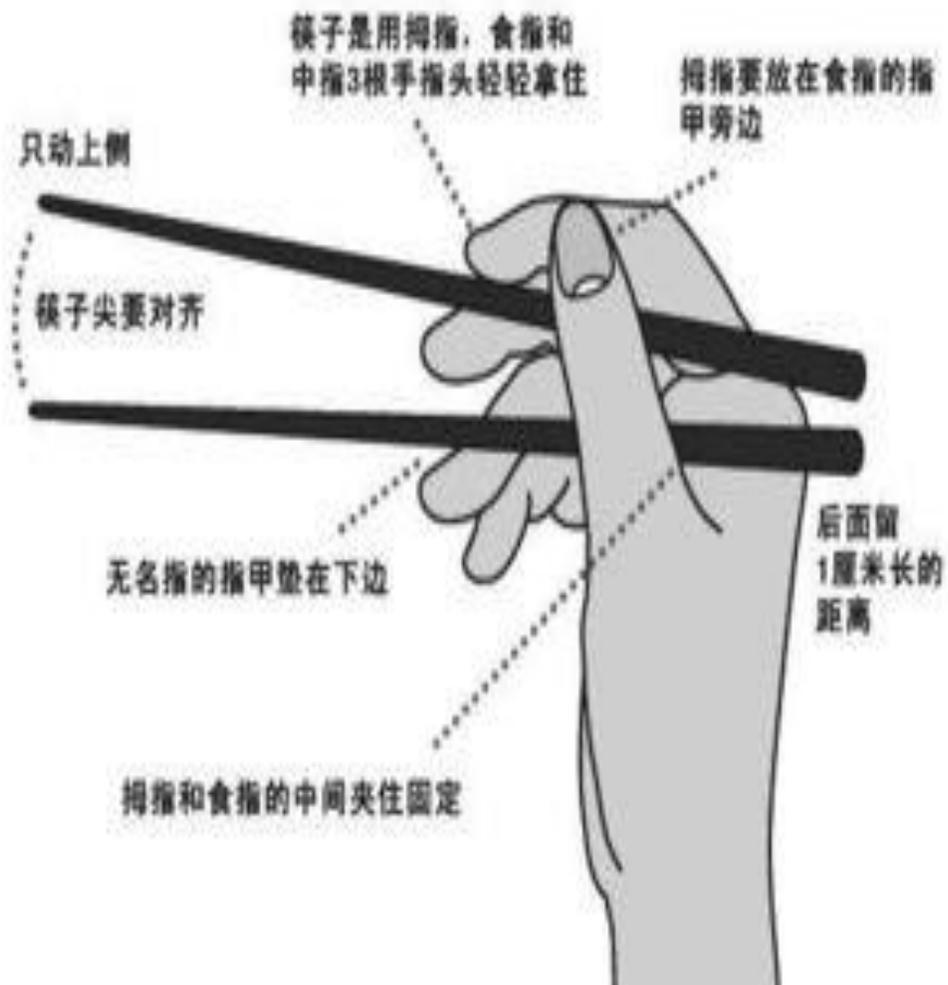
用餐礼仪

- 劝菜不夹菜
- 夹菜需得体
- 喝汤忌出声
- 咀嚼需闭嘴
- 吐物需捂嘴
- 污渍需擦拭
- 剔牙需遮口
- 及时叩指礼
- 忌倒扣酒杯
- 敬酒不劝酒
- 忌翻江倒海
- 忌指点江山

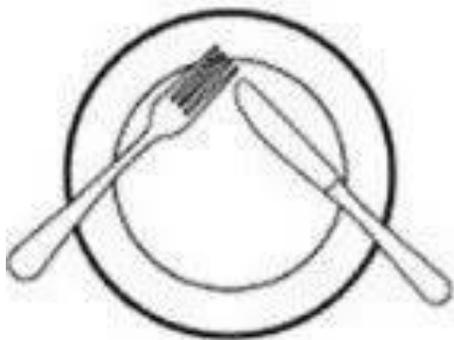


用筷禁忌

- 迷筷
- 架筷
- 滴筷
- 插筷
- 敲筷
- 空筷
- 舔筷
- 转筷
- 指筷
- 唆筷



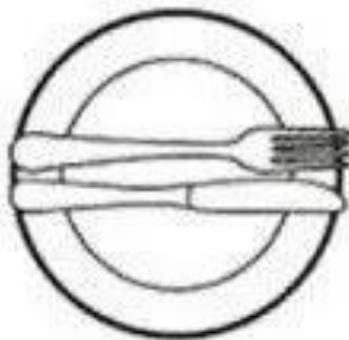
西餐餐具



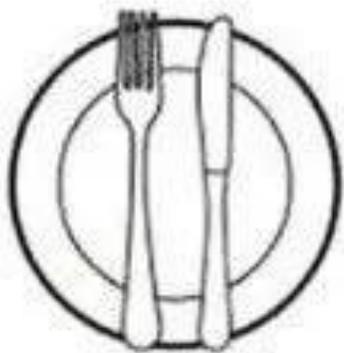
先歇会
还没吃完别收走!



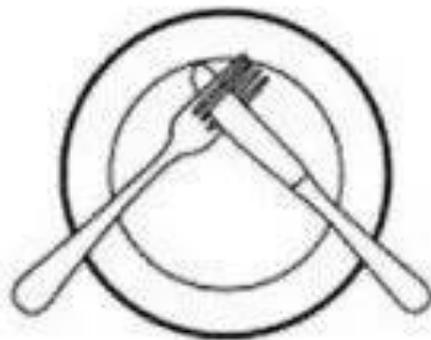
坐等第二份



好评



吃完可以收拾



差评

- 左叉，右刀汤匙
- 由外向内取餐具
- 送食物入嘴
- 谈话时，放下刀叉

酒水礼仪



郁金香杯 (大号)

郁金香杯 (小号)



酒水礼仪

洋酒杯



鸡尾酒杯



香槟杯



卓咨询

红酒礼仪

- 红酒（大号）配红肉，白酒（小号）配白肉
- 斜角45° 储存
- 品酒最佳温度16—18度
- 醒酒，观酒，闻酒，品酒
- 倒1/3酒
- 每杯分3、4次喝完
- 先白后红，先新后陈，先淡后浓先，先干后甜
- 香槟一般作为餐前酒



THANKS

河南众卓企业管理咨询有限公司

- ▶ 负责人：王老师
- ▶ 联系方式：13733152683